

ملاحظات ومقترحات شركة زين على

مسودة تعليمات حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات العامة

مقدمة:

قامت شركة زين بدراسة مسودة تعليمات حماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات العامة (مسودة التعليمات) مدار البحث، ومع تفهم الشركة لجهود الهيئة في سياق حماية المستفيدين، وبالذات المستفيدين من خدمات الإتصالات التي يقدمها المرخص لهم، فإننا نرجو أن نورد النقاط التالية:

1. التوازن بين أطراف العلاقة

إن الهيئة ولدى اصدار مسودة التعليمات، يجب أن تنظر إلى مصالح المرخص لهم بذات الأهمية التي تنظر بها وتعامل مصالح المستفيدين، وإن التوازن بين مصالح وحقوق المرخص لهم وحقوق ومصالح المستفيدين ضروري جداً لضمان وجود بيئة عادلة لجميع أطراف قطاع الإتصالات، بصورة تراعي مصالحهم وتكفل عدم تجاوز أي طرف على حقوق و/أو مصالح الطرف الآخر. كما أن هذه التعليمات التي يتم طرحها للاستشارة لأول مرة، تتضمن حصراً بنوداً لحماية مصالح المستفيدين من إجراءات المرخص لهم، هذا بالرغم من أن مصالح المستفيدين بشكل عام محفوظة ومحمية أصلاً ضمن شروط وأحكام العقود الموقعة بين هؤلاء المستفيدين والمرخص لهم، ناهيك على أن هذه العقود حاصلة على موافقة الهيئة بعد أن أخذت الوقت الكافي من الدراسة والمناقشة والتعديل لتخرج بالشكل الحالي الذي يضمن توفير الحماية الكافية لمصالح وحقوق المستفيد الموقع على العقد.

كما إن التركيز على طرف واحد من أطراف العلاقة في سوق خدمات الإتصالات العامة، والتعمق في تفاصيل حماية مصالحه وحقوقه، قد يشير إلى زيادة أو إفراط في التنظيم لسوق وصل إلى مرحلة متقدمة من التنظيم، في الوقت الذي لا توجد فيه إشكالات تبرر إصدار معالجات خاصة أو تعليمات حصرية، إن هذا الأمر قد يتسبب في نتائج سلبية أو غير متوقعة على نمو وتطور القطاع، وقد يحد من المنافسة والابتكار، ويؤثر سلباً على علاقة المرخص لهم بالمستفيدين وفي المجلد على استقرار المعاملات والعقود بين هذه الأطراف، في الوقت الذي يؤكد قانون الاتصالات على ضرورة تشجيع التنظيم الذاتي (المادة 6/ز) حول مهام ومسؤوليات الهيئة "تشجيع قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على التنظيم الذاتي".

2. الحالات الموجبة لاصدار تعليمات

تضمنت نصوص قانون الاتصالات الحالات الموجبة لتدخل الهيئة واصدارها لتعليمات تنظيمية جديدة وذلك حيث تنص الفقرة (هـ) من المادة (6) من قانون الاتصالات على أن تتولى الهيئة مهام ومسؤوليات "تحفيز المنافسة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالاعتماد على عوامل وتنظيمها بصورة تكفل فاعليتها في تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتأكد من أن تنظيمها يتم بصورة كافية وفاعلة لمنع المنافسة غير المشروعة أو الحد منها أو منع إساءة استخدام أي شخص لوضعه المهيمن في السوق واتخاذ الإجراءات اللازمة لهذه الغاية". وفي ظل عدم وجود ما يشير إلى انعدام المنافسة في سوق الاتصالات، فإنه لا يوجد ما يستدعي تدخل الهيئة بوضع ضوابط تنظيمية جديدة، ناهيك أن نوعية الخدمة المقدمة للمستخدمين هي عالية جداً وبمقابل أسعار أصبحت منخفضة جداً، مما يعني أن مصالح المستخدمين محمية أصلاً وإن اصدار مسودة التعليمات هذه له أثر سلبي كبير سنورده لاحقاً.

3. دراسة الأثر التنظيمي والإسحاب من التنظيم المسبق

في سياق قيام الهيئة بمهامها ومسؤولياتها، وما يستدعيه ذلك من حاجة لقيامها باتخاذ قرارات لفرض إجراءات تنظيمية جديدة، فإنه يترتب على الهيئة في هذه الحالة التشاور ومناقشة آثار الإجراءات التنظيمية مع المعنيين في السوق ليتمكنوا من تقديم مداخلاتهم عليها قبل الشروع بإصدار أي مسودة للتعليمات. فقد تضمنت توجيهات الحكومة لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات ضمن "وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد" الطلب من الهيئة تبرير قراراتها التي تؤثر على السوق مع التحليل القانوني والموضوعي لها قبل إقرارها. فالمادة (19) من السياسة العامة تنص على أن:

"على الهيئة، وفيما يتعلق بكافة القرارات التي يُحتمل أن يكون لها أثر ملموس على السوق، طرح استشارة عامة تتميز بالشفافية والانفتاح، تعرض فيها الاستشارات والمداخلات المقدمة من المعنيين ويتم نشر هذه الاستشارات والمداخلات لكي يتمكن ذوو المصلحة من تقديم مداخلاتهم عليها أيضاً قبل إصدار أي قرارات تنظيمية بصورة نهائية. وعلى الهيئة أن لا تكتفي بنشر "قرارات مبررة" لكافة القرارات التنظيمية التي لها أثر ملموس على السوق، وإنما أيضاً أن تبين التحليل القانوني والموضوعي الكامل الذي تستند إليه تلك القرارات، وأن تبين مدى التأثير على الاطراف المتضررة من الاعباء التنظيمية الناتجة عن هذه القرارات، ومراعاة التطبيق التدريجي لهذه القرارات".

كما وجهت الحكومة الهيئة أيضاً وفي ذات السياسة العامة إلى تخفيف التنظيم تدريجياً والإسحاب من التنظيم المسبق (ex-ante) ما أمكن، حيث نصت المادة (21) منها على ما يلي:

"على الهيئة مراجعة تعليماتها وقراراتها التنظيمية بشكل دوري، وبما تسمح به ظروف السوق، وحسب ما تراه مناسباً، وأن تقوم بتعديل هذه التعليمات والقرارات التنظيمية وفقاً لذلك. وفي هذا الصدد، تطلب الحكومة من الهيئة أن يكون التفضيل لسحب التنظيمات المسبقة (ex-ante) حيثما تسمح ظروف السوق بذلك".

وإن مسودة التعليمات هذه هي افراط في التنظيم المسبق (ex-ante) في سوق وصل الى مرحلة متقدمة من التنظيم.

4. التأثير على البيئة الاستثمارية في الأردن

قامت الشركات بوضع خططها الاستراتيجية في الأردن اعتماداً على التشريعات النافذة والبيئة التنظيمية المستقرة التي كانت سائدة في حينه، بحيث يمكن تصور اشكال تطور البيئة التنظيمية وتقييم الآثار المحتملة للإجراءات التنظيمية من الممارسات الفضلى لمنظمي الاتصالات في مختلف دول العالم.

وإن قيام الهيئة بنشر مسودة التعليمات وما تضمنته من أحكام تتعلق بالاجراءات المتبعة من الشركات، بما فيها تفاصيل اعلانات الشركة وعروضها والأسعار ومدد تعاقد وغيرها من تفاصيل على نحو لم يسبق للهيئة باتباعه، قد يؤثر بشكل جذري على البيئة التنظيمية في الأردن بصورة تعرض استثمارات الشركات للمخاطرة.

5. الإخلال باستقرار المعاملات والعقود والتأثير على المراكز القانونية

منحت هذه التعليمات حقوقاً جديدة للمستفيدين بدون اشتراط موافقة المرخص له أو حتى الإتفاق معه، مما يخالف شروط وأحكام العقود التي توقع مع المستفيدين لدى الإشتراك والتي أقرتها الهيئة، مما يشكل إخلالاً بمبادئ التجارة العامة ويقوض حرية مزودي الخدمة في التسعير وبالتالي يحد من قدرتهم على الإستمرار في تقديم الخدمات للمستفيدين بالجودة المقبولة.

كما أعفت بعض بنود التعليمات المستفيدين من التزامات عقدية ومالية مهمة جداً وخاصة عند منحهم حقوق مثل الإنتقال من تعرفه لأخرى أو نقل موقع الخدمة إلى موقع آخر وغيرها، مما سيؤدي إلى الإضرار بمصالح المرخص له والتسبب بخسائر مالية كبيرة له، كما قد تسمح لحالات متعددة من الإحتيال قد يصعب وقفها، مما يعني المزيد من الخسائر المالية أيضاً للمرخص له.

6. التطرق إلى مواضيع خارج نطاق التعليمات

تضمنت التعليمات العديد من النصوص التي يتم معالجتها بموجب أحكام تشريعية أخرى لها خصوصيتها، ومثال ذلك التعليمات المتعلقة بمؤشرات جودة الخدمة والتي تعالج تقديم الخدمات

ضمن مؤشرات محددة للجودة، فلا داعي لاختصاص موضوع الجودة لتعليمات أخرى بما يفتح مجالاً للتناقض ما بين التعليمات، وينطبق ذلك على ما جاء في التعليمات مدار البحث من التزامات متعلقة بمعالجة الشكاوى وقابلية نقل الأرقام، حيث أن هذه المواضيع تخضع لتعليمات محددة تكفل سلامة تطبيقها وإن وجودها بصورة مجتزأة في تعليمات حماية المستهلك يسبب تعارضاً بين الأحكام مما لا داعي له، فإنه من الضروري التركيز في نطاق تطبيق التعليمات على الأحكام الخاصة بها وعدم التطرق إلى التشريعات الأخرى.

أضافة إلى كل ما سبق، فإن الهيئة ذاتها التي عملت على إصدار هذه التعليمات، وقد وضعت ما يكفي من الضوابط المطلوبة لحماية مصالح المستفيدين، وعلى وجه الخصوص إشتراط الموافقة على شروط وأحكام عقود الإشتراك بين المرخص والمستفيد، إن موافقة الهيئة على هذه العقود تضمن شمولها لكل ما يلزم من شروط وأحكام تلبي وتكفل حماية مصالح المستفيدين بالشكل المطلوب، وبدون الحاجة إلى إجراءات تنظيمية جديدة.

ومع عدم الإحاف بوجهة نظرنا في عدم الحاجة إلى إصدار هذه التعليمات لعدم الحاجة لذلك ولوجود الضوابط التي تمت الإشارة إليها، فإننا نورد تالياً الملاحظات التفصيلية على بنود مسودة الاستشارة.



الملاحظات التفصيلية:

#	البند	ملاحظات ومقترحات زين
1	المادة (2): التعريفات خدمة الرقابة العائلية الإجراءات والوسائل التي يوفرها المرخص له التي تمكن المستفيد من السيطرة على المحتوى الإلكتروني من خلال حجب المحتوى الضار أو غير المرغوب فيه عند استخدام خدمات الاتصالات العامة.	إن خدمة الرقابة العائلية التي توفرها الشركة لا تمكن من السيطرة على المحتوى، وإنما تمكن المستفيد (والذي قد يكون شخصاً طبيعياً أيضاً) من حجب المواقع غير المرغوبة أستانداً إلى معايير دولية تحدد أسماء هذه المواقع وتحديثها باستمرار. لذلك نقترح تغيير التسمية إلى المتصفح الآمن وتعديل التعريف كما يلي: خدمة المتصفح الآمن هي الإجراءات والوسائل التي يوفرها المرخص له التي تمكن المستفيد من تصفح الإنترنت بطريقة آمنة بواسطة حجب المواقع غير المرغوبة.
2	المادة (4) الفقرة (2) إتاحة قنوات مجانية متعددة للمستفيدين للاستفسار عن خدمات الاتصالات العامة وطلب أية معلومات عنها.	إن الزام الشركات بإتاحة عدة قنوات مجانية للمستفيدين للاستفسار عن خدمات الاتصالات العامة هو عبء إضافي لا مبرر له في ضوء توفير الشركة لقناة واحدة على الأقل لهذا الغرض، وحيث أنه بالإمكان الاكتفاء بإتاحة قناة واحدة مجانية، فإننا نطلب تعديل البند كما يلي: "إتاحة قنوات متعددة للمستفيدين منها قناة واحدة على الأقل مجانية للاستفسار عن خدمات الاتصالات العامة وطلب أية معلومات عنها".
3	المادة (4) البند (3) تقديم خدمات الاتصالات العامة للمستفيدين من خدمات الاتصالات العامة على قدم المساواة وعدم التمييز بينهم مع مراعاة الحالات المشار إليها في القانون.	يجب إضافة عبارة "والرخصة" وذلك لوجود بند (3.3.2) يعالج موضوع التمييز بين المشتركين في الرخصة الممنوحة للمرخص له. لذلك يرجى تعديل البند كما يلي: "تقديم خدمات الاتصالات العامة للمستفيدين من خدمات الاتصالات العامة على قدم المساواة وعدم التمييز بينهم مع مراعاة الحالات المشار إليها في القانون والرخصة".
4	المادة (4) البند (9) توفير خدمة الرقابة العائلية للمستفيد.	إن هذا البند على إطلاقه قد يتضمن أن هذه الخدمة مجانية، لذلك يرجى تعديل نص البند كما يلي: توفير خدمة الرقابة العائلية للمستفيدين الراغبين بالاشتراك فيها.
5	المادة (4) الفقرة (12) عدم تعليق أو إلغاء خدمات المستفيد بسبب وجود التزامات مالية مستحقة عليه من خدمة أخرى.	1. إقتطاع المبالغ المالية المستحقة على المشترك بسبب عقد الاشتراك أو بسبب أي عقد اشتراك آخر من أية مبالغ مالية مودعة لدى الشركة، والتي تقع كلها تحت حساب واحد بأسم المشترك، بضمن حماية مصالح المستفيدين ومصالح الشركة على حدٍ سواء، حيث إنه في جميع الأحوال يخفف من محاولات الإحتيال. وإن المشترك الذي لا يلتزم بأداء المستحقات المترتبة عليه للمرخص له دون وجه حق لا يستحق الحماية القانونية، وهذا ما استقر عليه التشريع والقضاء، وبخلاف ذلك ستكون هذه التعليمات أداة ووسيلة للإحتيال على المرخص لهم وستعود عليهم بالضرر، وهو ما لا ترضاه هيئتكم الكريمة. 2. للمرخص له الحق بوقف جميع إشتراكات المشترك في حال عدم الالتزام بأي من العقود الموقعة مع المرخص له والتي تقع كلها في حساب واحد. 3. إن قيام المرخص له بهذا الإجراء سيساعد كثيراً في عملية تحصيل المستحقات المالية للمرخص له، وبالتالي سيتمكن المرخص له من الإستمرار في تقديم الخدمات للمستفيدين بدون الإضرار بمصالح المرخص له.

4. إن عدم قيام المرخص له بمثل هذا الإجراء يجبر المرخص له على الإستمرار في تقديم خدمات الإتصالات لذات المستفيد الذي تم فصل إحدى الخدمات عنه وتسبب بخسائر مالية للمرخص له، وإن المرخص له غير ملزم بخدمة المستفيدين الذين تسببوا بخسائر مالية له. 5. إن هذا الإجراء يتوافق أساساً مع التوجه الرسمي نحو توسيع مبدأ التقييم الائتماني قبل التعاقد ليشمل كل مشغلي خدمات الاتصالات، لما فيه من مزايا تحمي مصالح المشغلين والمشاركين. لما سبق فإننا نرى أنه من الضروري إلغاء البند لحماية المركز الائتماني للمشارك والشركة.		
إن عقود الاشتراك المبرمة مع المستفيدين تتضمن بنداً للتجديد التلقائي، مع إعطاء الحق للمشارك في طلب إنهاء العقد قبل شهر من إنتهاء المدة، لذلك فإننا لا نرى ضرورة في إبلاغ المشارك عن قرب إنتهاء المدة الزمنية للعقد كونه سيتجدد تلقائياً، ومن الضروري هنا التمييز ما بين المدة الزمنية للعقد والمدة الزمنية للعرض، حيث أن المدة الزمنية للعرض قد لا تتزامن مع مدة العقد، وإن إنهاء العقد يعني بالضرورة إنهاء الخدمة عن المشارك، وبدون وجود إلزامات مالية غير مسددة فإن المرخص له لا يستطيع إيقاف العرض وحجب الخدمة عن المشارك. خصوصاً أن خدمة الاتصالات هي من الخدمات العامة التي تلزم الشركة بتزويدها وفقاً لمبدأ الاستمرارية، وإن وقف تقديم الخدمة أو حجبها يعد اختلالاً بمبدأ الاستمرارية. وبدون الإجحاف في عدم الحاجة إلى هذا الإشعار، فإن تطبيق هذا البند يشكل أعباء إدارية وتكاليف مالية إضافية، حيث يتطلب ذلك أنظمة تقنية وقنوات تواصل مع المستفيد، ناهيك عن ضرورة التحديث الدائم على قاعدة البيانات لضمان ارسال اشعارات في الوقت المحدد بالنظر إلى العدد الكبير من المستفيدين، وفي جميع الأحوال فإنه لا يمكن التحقق من إستلام المشارك للإشعار مما قد يسبب إشكالات كبيرة وحجب للخدمة عن مشتركين غير راغبين بالحجب وقد يعرض ذلك الشركة للمسؤولية القانونية والتنظيمية وغيرها. أن المشارك له الخيار بانتهاء عقد الاشتراك بإرادته المنفردة على أن يقوم بإعلام الشركة خطياً بذلك قبل ثلاثون يوماً من تاريخ انتهائه، و أن يقوم بتسديد كافة الالتزامات المالية المستحقة عليه. وعليه لاضرورة في إبلاغ المشارك عن قرب إنتهاء المدة الزمنية للعقد. لما سبق فإننا نرى أنه من الضروري إلغاء البند.	المادة (4) الفقرة (13) إشعار المستفيد بموعد انتهاء عقد الاشتراك قبل ثلاثين يوماً من تاريخ انتهائه عبر طرق التواصل المتفق عليها معه.	6
إن الالتزام بالإعلام المسبق موجود ضمن الرخص والعقد الموقع مع المشارك، ولا داعي لإيرادها ضمن هذين البندين أو دمجها مع الإعلام اللاحق، وذلك بطريقة تسبب تناقضاً وإرباكاً للمرخص له وللمستفيدين على حدٍ سواء. وفيما يتعلق بالإعلام اللاحق فإنه يتعذر في كثير من الحالات إعلام المستفيدين وذلك لأسباب متعددة منها: 1. إن مدة وتأثير العطل قد تكون قليلة جداً، وبالتالي فإن إعلام المستفيد عنه يسبب إرباكاً له وإزدياد غير مبرر في حجم الشكاوى 2. أسباب أمنية 3. أسباب فنية خاصة وفي جميع الأحوال فإن المستفيد ليس جهة تنظيمية أو أمنية أو رسمية تتطلب إعلامها في مثل هذه الحالات. لذلك يرجى دمج البندين في بند واحد كما يلي: "الإعلام المسبق للمستفيد عن مواعيد الصيانة الدورية والانقطاعات المخطط لها".	المادة (4) البندين (14،15)	7

بالنظر إلى التحول الرقمي الذي تشهده المملكة، بما فيه الاعتماد على الوثائق بشكلها الإلكتروني، نقترح تعديل النص كالتالي: الاحتفاظ بنسخة الكترونية من عقد الاشتراك لمدة لا تقل عن سنة من تاريخ إنهاء خدمة الاتصالات العامة ووفقاً لما تراه الشركة في مثل هذه الحالات وبما لا يتعارض مع التعليمات النافذة، ما لم يوجد خلاف قائم بين المرخص له والمستفيد، فيتوجب على المرخص له الاحتفاظ بعقد الاشتراك حتى تاريخ معالجة الشكوى.	المادة (4) البند (16) الاحتفاظ بعقد الاشتراك لمدة لا تقل عن سنة من تاريخ إنهاء خدمة الاتصالات العامة ما لم يوجد خلاف قائم بين المرخص له والمستفيد، فيتوجب على المرخص له الاحتفاظ بعقد الاشتراك حتى تاريخ معالجة الشكوى.	8
لقد منح قانون الاتصالات للمرخص له الحق في تعديل الأسعار بالطريقة المحددة بالمادة (53) من قانون الاتصالات التي نصت على الآتي: "مع مراعاة الأحكام المشار إليها في البند (7) من الفقرة (أ) من المادة (12) من هذا القانون، لا يجوز للمرخص له زيادة أجور أو أسعار خدماته إلا بعد الإعلان في صحيفتين يوميتين محليتين عن الأجور والأسعار الجديدة بمدة لا تقل عن شهر شريطة أن لا تزيد عما ورد في شروط اتفاقية الترخيص أو التعليمات أو القرارات الصادرة عن الهيئة بشأنها وفي جميع الأحوال، على المرخص له إعلام الهيئة عن أي تعديلات يجريها على هذه الأجور والأسعار." كما إن ربط تطبيق أي تعديل على أسعار وأجور خدمات الاتصالات بمدة الإلتزام يتضمن أن يكون لذلك العرض مدة إلتزام، وهذا لا ينطبق في حالات عروض الدفع المسبق. وحيث إن البند (17) من المادة (4) غير منطبق في معظم الحالات كما سبق، ناهيك على أنه يتعارض مع أحكام القانون فإننا نرى ضرورة حذفه.	المادة (4) البند (17) عدم تطبيق أي تعديل على أسعار وأجور خدمات الاتصالات العامة المتفق عليها في عقد الاشتراك إلا بعد انتهاء مدة الإلتزام المنصوص عليها في عقد الاشتراك.	9
لا يمكن إدراج كل تفاصيل العرض في الاعلان التجاري المرئي والمسموع وذلك بسبب العديد من المحددات الفنية والتجارية وغيرها مثل مدة الإعلان أو حجمه، كما إن لوحات الشوارع والشاشات الخارجية لا يمكن أن تتضمن الإعلانات من خلالها كل تفاصيل العرض لذلك فإنه يصعب قراءتها و/أو متابعتها من قبل مستخدمي الطريق وهي في الأصل موضوعة لجذب الإنتباه فقط. وقد يتسبب تضمين العديد من التفاصيل التسبب بحوادث سير. كما إن الإعلان المرئي أو المسموع لا يمكن أن يتضمن كل التفاصيل المتعلقة بالعرض لذات الاسباب. إن الإلتزام بوضع كافة تفاصيل العرض ضمن الإعلان المرئي أو المسموع كما ورد في هذا البند يتسبب في عدم قدرة المرخص له على إستخدام هذه الوسائل للإعلان، وبالتالي حرمان المستفيدين من قنوات تواصل مهمة جداً، لذلك فإن المرخص له يلجأ إلى إعلام المستفيدين عن رابط إلكتروني يتضمن كل التفاصيل التي تعذر وضعها ضمن الإعلان المرئي أو المسموع. وعليه فإن الإكتفاء بوضع المعلومات المهمة عن العرض في الإعلان المرئي والمسموع مع إدراج رابط إلى موقع إلكتروني كما سبق يتضمن كل التفاصيل سيكون مفيداً جداً ويبقى على قنوات التواصل المرئي والمسموع مع المستفيدين. لذلك نطلب تعديل البند كما يلي: " إدراج تفاصيل العرض بشكل واضح عند الاعلان التجاري من خلال الوسائل المرئية والمسموعة شريطة توفر كل التفاصيل على موقعه الإلكتروني".	المادة (5) البند (1) إدراج كافة تفاصيل العرض بشكل واضح عند الاعلان التجاري من خلال الوسائل المرئية والمسموعة شريطة ألا تتعارض هذه التفاصيل مع تلك المنشورة على موقعه الإلكتروني.	10
البند بهذه الصيغة غير واضح كما أن عبارة "عبارات مضللة" فضفاضة وتحتمل التأويل بشكل مفتوح. لذلك يرجى تعديل البند كما يلي: " تعهد المرخص له بعدم عرض صور مضللة أو رسوم مضللة أو إدراج عبارات مضللة في الإعلان التجاري أو المواد الترويجية"	المادة (5) البند (2) تعهد المرخص له بعدم عرض صور أو رسوم أو إدراج عبارات مضللة في الإعلان التجاري أو المواد الترويجية.	11
يرجى تعديل البند باضافة العبارة التالية الى نهاية البند " حيثما ينطبق ذلك" ليصبح البند كما يلي:	المادة (5) البند (5)	12

" بيان الفئة المستفيدة من عروض خدمات الاتصالات العامة المعلن عنها حيثما ينطبق ذلك".	بيان الفئة المستفيدة من عروض خدمات الاتصالات العامة المعلن عنها.	13
إن المادة (5) البند (6) تؤدي ذات الغرض المقصود من البند (8) من نفس المادة.	المادة (5) البند (8)	14
لذلك يرجى حذف البند.	المادة (6) البند (3)	15
إن عملية تحديد مدة الالتزام تخضع للعديد من المحددات الفنية والتجارية والمالية، والتي قد تتطلب إلزاماً لأكثر من (24) شهراً، وإن الطلب بعدم تجاوز هذه المدة فيه تحديد غير مبرر على المرخص له، وقد لا تكون في مصلحة المستفيد في الكثير من الحالات.	لا يجوز أن تتجاوز مدة الالتزام في عقد الاشتراك أكثر من أربعة وعشرون شهراً	16
وعليه فإننا نرجو حذف هذا البند وترك الحرية للمرخص له في تحديد مدة الإلتزام بما يلائم حاجات المستفيدين وحسب تصميم عروضه المختلفة.	المادة (6) البند (4)	17
إن هذا البند يعطي للمشارك الحق في فسخ العقد بنفسه، ولا يمكن منح المشارك هذه الصلاحية دون اللجوء للقضاء حتى يثبت إدعاؤه بالنسبة إلى عدم وفاء المرخص له بمؤشرات جودة الخدمة.	يعفى المستفيد من أي التزامات مالية تترتب على انتهاء عقد الاشتراك نتيجة عدم قدرة المرخص له على الوفاء بمؤشرات جودة الخدمة المحددة من الهيئة بموجب نص المادة (9) من هذه التعليمات.	18
كما إن عدم الوفاء بمؤشرات جودة الخدمة ليس من ضمن أسباب إنهاء العقود. وفي جميع الأحوال فإن مصطلح "الوفاء بمؤشرات جودة الخدمة" فضفاض ويحتمل التأويل المختلف، حيث إنه قد تكون هناك بعض الحالات التي تتضمن تحديداً على جودة الخدمة، أو أن يضطر المرخص له إلى تخفيضها لأسباب خاصة أو لفترات محدودة، ومنها على سبيل المثال لا الحصر الحالات الأمنية، وهذه الأسباب كلها لاتعطي الحق للمشارك في فسخ العقد.	لذلك يرجى حذف البند.	19
1. لا يمكن حصر الضرر الواقع على المرخص له بمجرد كلف الأجهزة الطرفية و/أو ميزات إضافية، ولا يمكن كذلك تقسيم هذا الضرر الواقع على المرخص له بتقسيم مثل هذه الكلف على المدد المتبقية من العقد.	المادة (6) البند (6)	20
2. إن قانون حماية المستهلك (المادة 22/ب/6) نص على أن المستفيد مسؤول عن تعويض مزود الخدمة عن الضرر الواقع فعلاً، والضرر الواقع فعلاً يتجاوز الكلف المذكورة.	يترتب على المستفيد الذي يرغب بإنهاء عقد الاشتراك خلال مدة سريانه تحمل كلف قيام المرخص له بتقديم أجهزة طرفية و/أو تحمل مبالغ أخرى أو ميزات إضافية بنسبة تتناسب مع المدة المتبقية من عقد الاشتراك بعد توزيعها بالتساوي على مدة عقد الاشتراك.	21
3. إن تصميم العروض والجدوى الاقتصادية لها يدخل في إحتسابها إستمرار العروض بعد إنتهاء مدة إلتزامها، أو تجديدها، لذلك فإن الكلف الظاهرة والمتعلقة بالأجهزة الطرفية مثلاً أو الميزات الإضافية هي في الواقع أقل من الكلف الحقيقية التي يتكبدها المرخص له، وبالتالي فإن الضرر الواقع على المرخص له بسبب إنهاء المشارك للعقد قبل إنتهاء مدة الإلتزام لا يمثل كامل الضرر.	لذلك يرجى تعديل البند كما يلي:	22
لذلك يرجى تعديل البند كما يلي:	"يترتب على المستفيد الذي يرغب بإنهاء عقد الاشتراك خلال مدة سريانه تحمل الضرر الواقع على المرخص له بسبب هذا الإنهاء، بما فيه تكاليف تقديم الأجهزة الطرفية والميزات الإضافية التي حصل عليها بسبب الإشتراك، وأي مبالغ أخرى مشار إليها بهذا الخصوص ضمن العقد الموقع معه مثل رسوم الإنهاء المبكر".	23
هناك العديد من الحالات التي يحتاج فيها إلى مدد أقل من سنة للعقد، مثل السياح أو الأجانب المقيمون لفترات محددة أو الطلاب أو غيره. لذلك يرجى تعديل نص البند كالتالي:	المادة (6) البند (7)	24
مع مراعاة ما ورد في البند (3) أعلاه تكون مدة عقد الاشتراك في خدمات الاتصالات العامة سنة واحدة ما لم تتطلب الخدمة أن يكون عقد الاشتراك لمدة أطول.	مع مراعاة ما ورد في البند (3) أعلاه تكون مدة عقد الاشتراك في خدمات الاتصالات العامة سنة واحدة ما لم تتطلب الحاجة إلى غير ذلك".	25
إن موضوع الأعطال الفنية وإعادة إيصال خدمات الاتصالات معالج بشكل تفصيلي في العقود المبرمة مع المشتركين والخاضعة أصلاً لموافقة الهيئة،	المادة (8) البند (2)	26

وبالتالي فإن إدراج مثل هذا البند بدون باقي التفاصيل الضرورية المفصلة في العقد فيه إجحاف بحق المرخص له و/أو المستفيد. لذلك يرجى تعديل البند كما يلي: "على المرخص له بذل كل الجهود الممكنة لإعادة إيصال خدمات الاتصالات العامة في حال الاعطال الفنية والتعهد بتعويض المستفيد بما يتوافق مع أحكام وشروط العقد المبرم مع المرخص له، باستثناء...".	على المرخص له بذل كل الجهود الممكنة لإعادة إيصال خدمات الاتصالات العامة في حال الاعطال باستثناء الحالات التي تتوقف فيها خدمة الاتصالات العامة لحالات الصيانة أو التعديلات أو التوسعات التي تتم على شبكة الاتصالات العامة، على أن يتم اعلام المستفيد بها مسبقاً.
قد تتضمن الخدمات الإضافية الإلتزام لفترة محددة، مثل حالات الخصومات على الرسوم مثلاً. لذل لا يمكن إعطاء المشترك حق الإلغاء الفوري في مثل هذه الحالات على الإطلاق، أي بدون دفع الخصومات مثلاً أو غيرها. وعليه نقترح تعديل النص كالتالي: على المرخص له منح المستفيد إمكانية الإلغاء الفوري أو وقف خدمات التكاليف الإضافية التي يترتب على استخدامها القيام بدفع مبالغ إضافية، ما لم تنص شروط الاشتراك بهذه الخدمات على غير ذلك".	المادة (8) البند (4) على المرخص له منح المستفيد إمكانية الإلغاء الفوري أو وقف الخدمات الإضافية التي يترتب على استخدامها القيام بدفع مبالغ إضافية.
نقترح تعديل البند كما يلي: إضافة العبارة التالية إلى نهاية البند " يلتزم المرخص له بتوفير جودة الخدمة المتفق عليها في العقد وان لا تقل عن الحد الأدنى المعتمد من الهيئة والمتفق عليه مع المرخص له".	المادة (9) البند (1) جودة الخدمة يلتزم المرخص له بتوفير جودة الخدمة المتفق عليها في العقد وان لا تقل عن الحد الأدنى المعتمد من الهيئة.
لا داعي لإشتراط نسخة ورقية، وهي تكاليف غير المبررة في ظل توجه العام نحة الرقمنة والوثائق الالكترونية في كل مجالات الخدمات العامة ومنها الإتصالات، كما أن تزويد النسخ الورقية من شأنه تخفيض التقييم الدولي للشركات فيما يتعلق بالمحافظة على البيئة. لذلك نقترح تعديل البند كما يلي: "يلتزم المرخص له بتزويد مستفيدي خدمات الدفع اللاحق بفواتير باللغة العربية أو باللغة الإنجليزية (حسب اختيار المستفيد) وتقديمها بصورة نسخة الكترونية على أن تتضمن الفواتير بالحد الأدنى على ما يلي ...".	المادة (10) البند (1) يلتزم المرخص له بتزويد مستفيدي خدمات الدفع اللاحق بفواتير باللغة العربية أو باللغة الإنجليزية (حسب اختيار المستفيد) وتقديمها بصورة نسخة الكترونية (حسب اختيار المستفيد) على أن تتضمن الفواتير بالحد الأدنى على ما يلي:
إن إيراد تواريخ إنتهاء العقد و الأجهزة الطرفية ضمن الفاتورة لا داعي له، حيث إن الفاتورة هي إشعار للمشارك للدفع ولا يجب أن تتضمن الفاتورة مثل هذه التفاصيل خاصة وإنها فاتورة متكررة شهرياً على الأقل، ناهيك على أنه سيكبد المرخص له تكاليف باهظة تتمثل في الأنظمة الجديدة و/أو تحديث الأنظمة الحالية لتنفيذ مثل هذا الإلتزام. لذلك نقترح حذف هذا البند.	المادة (10) البند (1) الفقرة (و) تاريخ انتهاء عقد الاشتراك وتاريخ انتهاء الإلتزام المقابل لأجهزة طرفية مجانية او مخفضة السعر.
1. حفاظاً على حقوق الشركة، ومنعاً لحالات الاحتيال التي قد تتم عن طريق طلب نقل الخدمة الى منطقة لا تتوفر فيها الخدمة وذلك للتهرب من اتمام مدة الإلتزام. 2. ان المستفيد من خدمات الاتصالات الثابتة قد قام بالتعاقد مع المرخص له للحصول على الخدمة في الموقع الذي حدده المستفيد نفسه، وبالتالي فإنه هو الطرف الذي يجب عليه تحمل التكاليف والتبعات المترتبة على نقل موقع تقديم الخدمات، بما فيها احتمال عدم وجود الخدمات المطلوبة في الموقع الجديد مثلاً، بالإضافة إلى تحمل التكاليف التي يتكبدها المرخص له في سبيل نقل الخدمات من موقع لآخر. 3. في حال عدم توفر نفس الخدمات في الموقع الجديد، يمكن للمرخص له تزويد المستفيد في الموقع الجديد بنفس الخدمات باستخدام تقنيات أخرى،	المادة (11) البند (1) يحق للمستفيد طلب نقل خدمات الاتصالات الراديوية والارضية من موقع إلى موقع آخر، وعلى المرخص له إجابة طلبه بنفس الشروط والأحكام، وبغير ذلك يحق للمستفيد فسخ العقد.

لذلك نقترح تعديل البند كما يلي: " يحق للمستفيد طلب نقل خدمات الاتصالات الراديوية والارضية من موقع إلى موقع آخر، وفي حال عدم تمكن المرخص له من إجابة طلب المستفيد، أو توفير خدمات بديلة له في المنطقة المراد النقل إليها بتكنولوجيا مشابهة أو بديلة، يحق للمستفيد فسخ العقد بعد دفع كافة الإلتزامات المالية المترتبة عليه".		
1. إن هذا البند على إطلاقه يخل بمبدأ استقرار المعاملات ويخل بالمراكز القانونية والتعاقدية بين المستفيدين والمرخص له. 2. يتعارض هذا البند مع المبادئ العامة والتشريعات الأعلى وعلى الخصوص مع نصوص القانون المدني وقانون التجارة. 3. تتناقض النصوص مع الغايات التجارية وحرية التسعير الممنوحة للمرخص له بموجب القوانين والتشريعات النافذة. 4. ان إعطاء مثل هذا الحق للمستفيد فيه إجحاف شديد بحقوق ومصالح المرخص له، ويعرض مصالحه التجارية والمالية إلى أضرار لا مبرر لها. 5. كما أن العقد الموقع بين المستفيد والمرخص له لا يعطي مثل هذا الحق للمشارك، وفي جميع الأحوال فإن الانتقال من تعرفه إلى أخرى، أو من دفع لاحق إلى سابق يعني بالضرورة إنهاء الإشتراك الحالي له والإشتراك في عرض جديد بشروط وأحكام مختلفة، ولا يمكن إعطاء هذا الحق للمستفيد بإرادته المنفردة دون موافقة المرخص له الذي يتوجب عليه إجابة الطلب. 6. إن هذا البند يتسبب بالحد من الابتكار والتنوع في العروض المقدمة للمشاركين، حيث أن منح المشاركين الحرية المطلقة للتنقل ما بين العروض سيؤدي بالنهاية إلى انتقال معظم قاعدة المشاركين إلى العرض الأقل سعراً، وهذا سيؤدي بشكل مباشر إلى الأضرار بمصالح المرخص لهم والتأثير على إيراداتهم، خاصة في حال وجود عروض ترويجية يتم بيعها لفترة محدودة لأهداف تجارية أو تسويقية. 7. نجد في هذا البند تقييد للتقييم التسويقي للشركات، حيث أن عروض الشركات تخضع لشروط ترويجية الهدف منها زيادة الإيرادات والحفاظ على مستوى عالي من الخدمة. لذلك يرجى حذف البند.	المادة (11) البند (3) يلتزم المرخص له بإجابة طلب المستفيد بالانتقال من تعرفه إلى أخرى ذات سعر أقل أو من تعرفه الدفع اللاحق إلى المسبق أو العكس	24
1. إن حد الاستهلاك المسموح به والذي يحدد الحد القصوى لقيمة الفاتورة للمشارك مرتبط بمبلغ التأمين الذي قام المشارك بدفعه للمرخص له وبناء على العرض الحاصل عليه 2. لذلك فإن إعطاء المشارك حق تجاوز هذا الحد المسموح وإعادة الخدمة بحد 10% من الحد الأقصى للفاتورة بدون إلتزامه بالدفع، أو على الأقل زيادة مبلغ التأمين سيتسبب بخسائر مالية للمرخص له. 3. يمكن للمشارك في أي وقت إعادة تفعيل الخدمة بمجرد تسديده للإلتزامات المالية المستحقة عليه، ومن غير المقبول السماح له بالإستفادة من خدمات الإتصالات في ظل عدم تسديده لهذه الإلتزامات. 4. من المتعذر فنياً في العديد من الحالات إحتساب نسبة الإستهلاك مالياً من الحد الأقصى لقيمة الفاتورة الشهرية، وذلك لتعدد الخدمات المتضمنة في الفاتورة وتعدد أسعارها تبعاً لذلك، ويمكن بدلاً من ذلك إحتساب قيمة الإستهلاك الذي تم على حجم الساعات المشترك بها ضمن الفاتورة وإعلام المشارك في حال وصوله إلى 80% من حجم السعة الكلية مثلاً. وعليه فإننا نقترح تعديل البند كما يلي:	المادة (12) البند (3) يلتزم المرخص له بالسماح للمستفيد مجاناً بتحديد الحد الأقصى لقيمة الفاتورة وتعديل ذلك الحد خلال سريان العقد. يجب على المرخص له إشعار المستفيد عند بلوغ الفاتورة ما نسبته (80%) من الحد الأقصى لقيمة الفاتورة الشهرية عبر رسالة نصية قصيرة. يجب على المرخص له تعليق الخدمة فور وصول المبالغ المطالب بها المستفيد للحد الأقصى لقيمة الفاتورة، ويمكن للمستفيد طلب إعادة الخدمة بعد تعليقها في ذلك الشهر على ألا يتجاوز استهلاكه خلال هذه الفترة ما نسبته 10% من الحد الأقصى لقيمة الفاتورة.	25

"يلتزم المرخص له بالسماح للمستفيد مجاناً بتحديد الحد الأقصى لقيمة الفاتورة في بداية العقد، وفي حال تعديل ذلك الحد خلال سريان العقد للمرخص له تعديل قيمة التأمين المطلوب من المستفيد . يجب على المرخص له إشعار المستفيد عند بلوغ حجم إستهلاك سعة الإنترنت ما نسبته (80%) من الحجم الكلي للسعة التي أشتراك بها المستفيد عبر رسالة نصية قصيرة. يجب على المرخص له تعليق الخدمة فور وصول المبالغ المطالب بها المستفيد للحد الأقصى لقيمة الفاتورة".		
1. إن إيقاف الخدمة عند إنتهاء الحزمة الأساسية لا يتوافق مع خصائص عروض الدفع اللاحق خصوصاً، حيث أن المشترك يرغب في إستمرار الخدمة وإن هذا هو السبب الرئيسي لإشتراكه في خدمات الدفع اللاحق. 2. يقوم المرخص له بإعلام المستفيد عن كل مزايا وشروط العرض والخيارات المتاحة له، لذلك وإن المستفيد لذلك على علم بأنه سيتم محاسبته على الإستهلاك خارج الحزمة وبطريقة الإحتساب، وإن حرمانه من هذا الحق فيه إجحاف بحق ومصلحة المستفيد وقد تسبب في تعريضه لمخاطر وأضرار يمكن أن تنشأ بسبب الإيقاف المفاجيء لخدمة الإنترنت عنه. لذلك نقترح تعديل المادة بشكل عام بحيث تتضمن إلزام المرخص له بإعلام المستفيد عن آلية وسعر الإستهلاك خارج الحزمة الأساسية وكيفية الخصم من الرصيد لكل عرض.	المادة (13): خدمات الانترنت المتنقلة	26
في كثير من حالات الشكاوى لا يمكن معرفة المدة المتوقعة لمعالجتها، مثل شكاوى التغطية مثلاً. لذلك نقترح تعديل البند كما يلي: " إبلاغ المستفيد بعد التحقق من أن الشكاوى صحيحة وبعد تحديد الإجراءات المطلوبة لحلها بالمدة المتوقعة لمعالجتها".	المادة (15) البند (1/د) إبلاغ المستفيد مباشرة وبعد تقديمه للشكاوى بالمدة المتوقعة لمعالجتها.	27
لا يمكن حفظ جميع الإجراءات التي تمت على الشكاوى لمدة (24) شهر كما في هذا البند، لما في ذلك من أعباء كبيرة على المرخص له من ناحية مالية وأنظمة وموظفين وغير ذلك، كما أنه لا يوجد مبرر لحفظ كل هذه التفاصيل للمدة المذكورة خاصة بالنسبة للشكاوى التي أخذت وقتاً طويلاً لمعالجتها مثل شكاوى التغطية كما سبق. لذلك نقترح تعديل البند كما يلي: " حفظ الشكاوى المقدمة من قبل المستفيد والإجراء الأخير المتخذ لإغلاقها لمدة لا تقل عن (6) شهور من تاريخ إغلاق الشكاوى"	المادة (15) البند (3) حفظ الشكاوى المقدمة من قبل المستفيد وجميع الإجراءات التي تمت عليها، لمدة لا تقل عن (24) شهراً من تاريخ إغلاق الشكاوى.	28
من صلاحيات الهيئة البت في الشكاوى من الناحية الفنية والتنظيمية فقط، ويستثنى من ذلك النزاعات المالية لذلك فإننا نقترح تعديل النص كالتالي: تفويض قرار الهيئة الصادر في الشكاوى من الناحية التنظيمية والفنية، بعد البت فيها وذلك في حال عدم استلام رد من قبل المرخص له بالتفاصيل والمستندات المطلوبة خلال المدة المحددة، أو عدم حل الشكاوى بالتراضي.	المادة (15) البند (5) تنفيذ قرار الهيئة الصادر في الشكاوى بعد البت فيها وذلك في حال عدم استلام رد من قبل المرخص له بالتفاصيل والمستندات المطلوبة خلال المدة المحددة، أو عدم حل الشكاوى بالتراضي.	29
نقترح تعديل البند كالتالي: وضع اجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستفيدين التي يتبين للمرخص له بأنها شكاوى صحيحة، خلال مدة تتناسب مع الشكاوى المقدمة.	المادة (17) البند (1). وضع اجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوى المستفيدين، على أن لا تتجاوز مدة معالجة الشكاوى لدى المرخص له (10) أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى.	30
لا يوجد ما يستدعي ادراج مثل هذا البند في مسودة التعليمات، فإن المرخص له ملتزم بطبيعة الحال بجميع التشريعات النازمة في الأردن، ولا يقتصر ذلك على	المادة (18) البند (1).	31

التشريعات المذكورة في هذا البند. ومنها قانون حماية المستهلك الذي على المرخص له الالتزام ببندوه بما يتعلق بخدمات الاتصالات، وان نصوص هذا القانون تشمل جميع السلع والخدمات، وهي غير متخصصة في خدمات الاتصالات والتي تعتبر من الخدمات العامة التي لها خصوصية وأبعاد أخرى لتنظيمها. لذلك فإن الهيئة المعنية بتنظيم قطاع الاتصالات تعمل على إصدار تعليمات متخصصة في سوق الاتصالات مع الأخذ بعين الاعتبار طبيعة خدمات الاتصالات.	على المرخص له الالتزام بأحكام قانون حماية المستهلك رقم (7) لسنة (2017) والتشريعات التابعة له، وبكافة التعليمات الصادرة عن الهيئة التي تنظم العلاقة مع المستفيدين بما فيها تعليمات رسائل الجملية وتعليمات الطوارئ وتعليمات خدمات الدليل.	
إن هذا البند يضر بحقوق المرخص له والمستخدمين. يتعارض هذا النص مع الالتزامات التعاقدية القائمة والحقوق المكتسبة سواء للمرخص له أو للمستخدم وان المدة بالمثل غير معقولة وقصيرة، حيث نقترح تعديل النص بما يتفق مع الحقوق والالتزامات المتبادلة وبالشكل الذي يميز بين العقود السابقة واللاحقة لهذه التعليمات كي لا يتعارض النص مع المبادئ المستقر عليها بالفقه والقضاء. بدون الإجحاف بوجهة نظرنا وملاحظاتنا على بنود هذه المسودة، فإن مدة (30) يوماً غير كافية. لذلك يرجى تعديل البند بما يعطي مهلة لا تقل عن (6) أشهر، وكما يلي: "على المرخص له تصويب أوضاعه بما يتماشى مع هذه التعليمات خلال مدة (6) ستة أشهر إعتباراً من تاريخ نفاذ هذه التعليمات".	المادة (18) البند (3) على المرخص له تصويب أوضاعه بما يتماشى مع هذه التعليمات خلال (30) يوماً.	32
في ظل وجود تنظيم خاص بعملية نقل الأرقام الثابتة والمتنقلة، فإن فرض هذا الإلزام بالمثل بدون الاستناد إلى شروط وأحكام أي تعليمات تخص نقل الأرقام سيكون فيه إجحاف بحق المرخص له، وفي جميع الأحوال فإن إجحاف موضوع نقل الأرقام في تشريعات أخرى لا داعي له وغير مبرر. إن إلزام المرخص له بنقل الأرقام يجب أن يستند إلى أحكام التشريعات الخاصة بنقل الأرقام، لا أن تكون عامة وغير محددة كما وردت في هذا البند، كما إن إلزام المرخص له بنقل أرقام المستفيدين بناءً على توجيهات الهيئة لا يمكن تطبيقه بدون وجود التشريعات الكافية والمفصلة لكل نواحي موضوع نقل الأرقام سواء الثابتة أو المتنقلة، بما فيها الأمور التجارية، المالية، القانونية، والتنظيمية، وغيرها والتي يتم تنظيمها بشكل مفصل من خلال مشروع مستقل خاص بنقل الأرقام، يعالج كل الأمور المذكورة وغيرها المتعلقة بنقل الأرقام. لذلك فإن الإلزام بنقل الأرقام يجب أن يترك للتشريعات الخاصة به، التي تتضمن كل التفاصيل المتعلقة بطريقة تنفيذ النقل المطلوب وتعالج كل المحددات وتتضمن كل تفاصيل الشروط والأحكام المنظمة لهذه العملية، لا أن توضع بشكل مختصر في تعليمات أخرى. لذلك يرجى حذف البند، وترك موضوع نقل الأرقام للتشريعات الخاصة به.	المادة (18) البند (6) يلتزم المرخص له بإجابة طلب المستفيد بنقل رقم الخدمة إلى مرخص له آخر وفقاً لتوجيهات و/أو قرارات الهيئة المتعلقة بنقل الأرقام.	33
إن الإكتفاء بتحديد مدة لسريان العقد يعني إنهاء العقد عند إنتهاء المدة الممنوحة، وبالتالي فإن هذا البند يحرم المرخص له من حق الإستمرار بتقديم الخدمات للمستفيد الراغب بذلك، كما أنه يحد من حق المرخص في تقديم خدماته بالطريقة الملائمة لرغبات وحاجات المستفيدين، ويقلص قدرة المرخص له على حرية التسعير المناسب لخدماته، وقدرته بشكل عام على المنافسة. لذلك فإننا نقترح تعديل النص كالتالي: تعتبر عقود الاشتراك غير محددة المدة سارية لمدة سنة من تاريخ إقرار هذه التعليمات، ما لم يرغب المرخص له بتمديد سريان هذه العروض/العقود لمدة أخرى.	المادة (18) البند (7) تعتبر عقود الاشتراك غير محددة المدة سارية لمدة سنة من تاريخ إقرار هذه التعليمات.	34